



# Руководство участника программы Ride to Care

1 января 2026 года

503-416-3955 или бесплатная линия 855-321-4899  
с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу [ridetocare.com](http://ridetocare.com)

# Оглавление

Контактная информация и график работы .....	2
Помощь с языками и форматами .....	3
Конфиденциальность информации об участниках .....	9
Заявление о недопущении дискриминации .....	9
Обзор программы .....	11
Персональный помощник по уходу (Personal Care Attendant, PCA) .....	15
Общественный транспорт .....	16
Возмещение расходов за пробег .....	19
Поездки на предоставленном автомобиле .....	22
Остановки у аптек .....	29
Поездки за пределы зоны обслуживания .....	29
Экстремные ситуации .....	32
Проверка водителей и безопасность транспортных средств .....	33
План действий на случай неблагоприятных погодных условий .....	34
Ваши права и обязанности .....	34
Переплаты .....	37
Жалобы, отзывы, отказы и апелляции .....	37
Сообщения о мошенничестве, растратах и злоупотреблении .....	40

# Контактная информация и график работы

## Контактная информация службы Ride to Care

Телефон: 503-416-3955

Бесплатная линия: 855-321-4899

Факс: 503-296-2681

TTY: 711

Веб-сайт: [ridetocare.com](http://ridetocare.com)

Почтовый адрес: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care предоставляет услуги неэкстренной медицинской транспортировки (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT) от имени вашей координированной организации по оказанию медицинской помощи — Health Share of Oregon.

Телефонные линии программы Ride to Care предусматривают возможность обмена сообщениями на английском и испанском языках как в рабочее, так и в нерабочее время. В службе поддержки клиентов работают сотрудники, владеющие несколькими языками. При необходимости они также могут привлечь устного переводчика. Служба поддержки клиентов может помочь людям с нарушениями слуха или речи.

## График работы и праздничные дни Ride to Care

**Наше обычное время работы: с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней.** В это время вы можете пройти процедуру оформления, подать жалобу и организовать необходимые транспортные услуги. Время помимо указанных часов считается нерабочим. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни работает дополнительная команда службы поддержки клиентов, предлагающая ограниченный спектр услуг.

Основная команда службы поддержки клиентов **не** работает в следующие праздничные дни: Новый год, День памяти, День независимости (4 июля), День труда, День благодарения и Рождество.

**Услуги доступны круглосуточно, без выходных.** Вы можете запланировать поездку на любой нужный вам день и время. Звоните в рабочее время, чтобы запланировать поездки, которые не являются срочными с медицинской точки зрения. В нерабочее время можно запланировать только те поездки, которые являются срочными с медицинской точки зрения.

**Ранее запланированные поездки не зависят от графика работы офиса или праздничных дней.**

Вы можете запланировать одну или несколько поездок за один звонок (не более чем за 90 дней) как для разовых, так и для регулярных (повторяющихся) приемов. Вы также можете заказать транспорт на текущий или следующий день.

**Наш дежурный колл-центр работает круглосуточно независимо от времени, дня недели или праздничных дней. Вы также можете оставить сообщение в нашем дежурном колл-центре в нерабочее время.** При необходимости сотрудники колл-центра также могут направить вас в службу экстренной помощи.

## Контактная информация Health Share of Oregon

**Наша основная команда службы поддержки клиентов работает в обычные рабочие часы, с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу.**

Мы можем помочь, если вам потребуется дополнительная поддержка или если вы хотите оставить отзыв о вашем опыте использования услуг NEMT в Health Share of Oregon.

**Адрес:** 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201

**Телефон:** 503-416-8090

**Бесплатная линия:** 888-519-3845 или TTY 711

**Факс:** 503-416-4981

**Веб-сайт:** [healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)

**График работы:** с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу (кроме праздничных дней).

## Помощь с языками и форматами

### English

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer. You also have the right to an interpreter. You can get help from a certified or qualified health care interpreter. This help is free. Call 888-519-3845, TTY 711, or tell your provider. We accept relay calls.

### Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También tiene derecho a solicitar un intérprete. Puede obtener ayuda de un intérprete de atención médica certificado o calificado. Esta ayuda es gratuita. Llame al 888-519-3845, TTY 711 o infórmeselo a su proveedor. Aceptamos llamadas de retransmisión.

### Vietnamese

Quý vị có thể nhận những tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu một thông dịch viên giúp đỡ. Trợ giúp này là miễn phí. Gọi 888-519-3845 hoặc TTY 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ một thông dịch viên chăm sóc sức khỏe được chứng nhận và có trình độ.

## Arabic

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى أو بخطٍ كبير أو بطريقة برايل أو بأي تنسيق تفضله. لديك أيضًا الحق في الحصول على مترجم. يمكنك الحصول على مساعدة مترجم فوري معتمد أو مؤهل في مجال خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على هذه المساعدات مجانًا. اتصل بالرقم 888-519-3845 أو عبر خدمة الهاتف النصي على 711، أو أخبر مقدم الخدمة الخاص بك. قبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

## Dari - Afghan Persian

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمته که شما ترجیح میدهید بدست بیاورید. شما همچنان حق دارید که یک ترجمان شفاهی داشته باشید. شما میتوانید از یک ترجمان شفاهی تصدیق شده مراقبت صحی یا واجد شرایط کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845، 711 TTY تماس بگیرید، یا به ارائه کننده خود بگوئید. ما تماس های انتقالی (Relay Calls) را می پذیریم.

## Russian

Этот документ можно получить на других языках, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочтаемом формате. Кроме того, вы имеете право запросить услуги устного переводчика. Вы можете получить помощь дипломированного или квалифицированного устного переводчика, специализирующегося в области медицины. Эти услуги предоставляются бесплатно. Позвоните по номеру 888-519-3845 (TTY: 711) или обратитесь к своему врачу. Мы принимаем ретранслируемые звонки.

## **Somali**

Waxaad dukumiintigan ku heli kartaa luuqadaha kale, farta waawayn, farta indhoolaha ama nooca aad rabto. Waxaad sidoo kale xaq u leedahay inaad hesho turjubaan. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaan daryeelka caafimaadka qaabilsan oo xirfad u leh ama shahaado u haysta. Caawimadani waa bilaash. Wac 888-519-3845, TTY 711, ama u sheeg adeeg bixiyahaaga. Waanu aqbalaynaa wicitaanada dadka maqalka culus.

## **Traditional Chinese (Cantonese)**

您可以獲得以其他語言、大字體、盲文或您喜歡的格式提供的該文件。您還有權獲得由口譯員提供的翻譯協助。您可以從經認證或合格的醫療保健口譯員那裡獲得幫助。這項幫助是免費的。請致電 888-519-3845，聽障或語言障礙人士請撥打 TTY 711 進行諮詢，或告知您的服務提供方。我們接受中繼呼叫。

## **Simplified Chinese (Mandarin)**

您可以获得以其他语言、大字体、盲文或您喜欢的格式提供的该文件。您还有权获得由口译员提供的翻译协助。您可以从经认证或合格的医疗保健口译员那里获得帮助。这项帮助是免费的。请致电 888-519-3845，听障或语言障碍人士请拨打 TTY 711 进行咨询，或告知您的服务提供方。我们接受中继呼叫。

## **Korean**

본 문서는 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 귀하가 선호하는 형식으로 제공될 수 있습니다. 또한 통역사를 요청할 권리가 있습니다. 자격증을 소지하였거나 자격을 갖춘 의료 전문 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 이 지원은 무료로 제공됩니다. 전화 888-519-3845 (TTY 711)번 또는 담당 제공자에게 문의하십시오. 중계 전화도 받고 있습니다.

## **Chuukese**

Ka tongeni nounou ei taropwe non pwan foosun ekkoch fonu, epwe mesemong makkan, epwe ussun noun mei chuun ika non ew sokkun nikinik ke mochen kopwe nounou. Mei pwan wor omw pwuung omw kopwe nounou chon chiaku ngoruk. Mei pwan tongeni an epwe kawor ngoruk aninis ren peekin chiaku seni ekkewe ir ra kan tufichin chiaku ika ir mei tongeni chiaku ren peekin aninsin health care. Ei sokkun aninis ese pwan kamo. Kokori nampa 888-519-3845, TTY 711, ika pworous ngeni noumw we tokter ren. Kich mei pwan etiwa kokkon an emon epwe wisen atoura.

## **Ukrainian**

Цей документ можна отримати в перекладі іншою мовою, надрукованим великим шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому зручному для вас форматі. Крім того, ви маєте право на послуги усного перекладача. Ви можете скористатися послугами дипломованого або кваліфікованого усного перекладача, який спеціалізується в галузі охорони здоров'я. Такі послуги надаються безкоштовно. Зателефонуйте за номером 888-519-3845 TTY 711 або зверніться до свого лікаря. Ми приймаємо виклики в режимі ретрансляції.

## Farsi

شما می‌توانید این سند را به زبان‌های دیگر، نسخه چاپی درشت، خط بریل، یا در قالب دلخواه خود دریافت کنید. همچنین، شما حق دارید از یک مترجم کمک بگیرید. می‌توانید از یک مترجم شفاهی مراقبت‌های بهداشتی دارای گواهی‌نامه یا واجد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845 تماس بگیرید، از طریق دستگاه تله‌تاپ (TTY) با شماره 711 تماس حاصل کنید، یا موضوع را به ارائه‌دهنده خدمات درمانی خود اطلاع دهید. ما از تماس‌های رله پشتیبانی می‌کنیم.

## Amharic

ይህንን ስለም በለሎች ቋንቋዎች፡ በትላለች ህትመዎች፡ በበራይል ወይም በሚመርጠት  
ቅርዳት ማጣሪት ይችላል፡፡ በተጨማሪም አስተርጓሚ የሚጣሪት መብት አለጥት፡፡ እወቅና  
ከለው ወይም በቋት ከለው የጤና እንከበከበ አስተርጓሚ እርዳታ ማጣሪት ይችላል፡፡ ይህ  
እርዳታ እና እም፡፡ ወደ 888-519-3845፡ TTY 711 ይደውሉ ወይም ለአቅራቢዎች ይገኘና፡፡  
የረለይ ስልክ ጥሩዋችን እንቀበለለን፡፡

## Romanian

Puteți obține acest document în alte limbi, tipărit cu font mare, în braille sau în formatul preferat. De asemenea, aveți dreptul la un interpret. Puteți obține asistență de la un interpret aprobat sau calificat în domeniul medical. Asistența este gratuită. Sunați la 888-519-3845, TTY 711 sau contactați furnizorul. Acceptăm apeluri prin centrală.

## **Khmer/Cambodian**

អ្នកអាជទន្ធលើលាងកសារនេះជាការសាងសង់ទេ] ត អក្សរជំពូក អក្សរស្អាប  
ប្រព័ន្ធមេនដែលអាជទន្ធបាន។  
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទន្លេលាងកសារអ្នកបកប្រជាព័ត៌មានជនដែរ។  
អ្នកអាជទន្ធលើលាងកសារជំនួយពីអ្នកបកប្រជាព័ត៌មានដែនកចំនួនដែលមានលក្ខណៈសម្រាកិត្រប់ត្រានៅ បុរាណវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់។  
ជំនួយនេះផ្តល់ជូនតំបន់គ្រប់គ្រង់ ស្ម័គ្រោះទូរសព្ទនៅលេខ 888-519-3845, TTY 711 បុរាណប់ស្ថាប់និងផ្តល់សេវាបស្ថុអ្នក។ យើងទន្លេយកការហៅទូរសព្ទបញ្ជាក់។

## Burmese

ဤစာရွက်စာတမ်းကို အခြားဘသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊ မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော ဖော်မက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။ သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျွန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည် အခမဲ့ဖြစ်ပါသည်။ 888-519-3845, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား စောင့်ရှောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြားလူအကူအညီဖြင့် ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို ကျွန်းပို့လက်ခံပါသည်။

## Swahili

Unaweza kupata hati hii katika lugha nyingine, machapisho makubwa, maandiko ya nukta nundu au katika muundo unaoupenda. Una haki ya kupata mkalimani. Unaweza kupata msaada kutoka kwa mkalimani wa huduma za afya aliyeidhinishwa au anayestahiki. Msaada huu haulipishwi. Piga simu kwa 888-519-3845, TTY 711, au mweleze mtoa huduma wako. Tunapokea simu za kupitia mfasiri wa mawasiliano.

# Конфиденциальность информации об участниках

Ваша конфиденциальность важна для нас. Мы будем обсуждать информацию о вас или предоставлять ее исключительно в объеме, необходимом для рабочих целей. Любое иное использование информации строго запрещено. Мы будем обеспечивать конфиденциальность вашей информации в соответствии с требованиями закона.

## Заявление о недопущении дискриминации Организация Health Share of Oregon не допускает дискриминации

Дискриминация является нарушением закона. Организация Health Share обязана соблюдать законы штата и федеральное законодательство о гражданских правах. В рамках наших программ или мероприятий мы не допускаем несправедливого отношения к людям по следующим признакам:

- возраста;
- цвета кожи;
- инвалидности;
- состояния здоровья или потребности в услугах;
- национального происхождения, родного языка и уровня владения английским языком;
- расы;
- вероисповедания;
- пола, половых характеристик, сексуальной ориентации, гендерной идентичности или гендерных стереотипов;
- беременности и связанных с ней состояний.

Каждый человек имеет право входить в здания, выходить из них и пользоваться зданиями и услугами. Вы имеете право получать информацию в понятной для вас форме. В программе Ride to Care работают квалифицированные сотрудники службы поддержки клиентов, владеющие языками, отличными от английского. При обращении по телефону мы, при необходимости, также предоставим вам (или членам вашей семьи, опекунам либо представителям) услуги устного переводчика. Это включает получение письменных материалов в других форматах, удобных для вас (крупный шрифт, аудиоформат, шрифт Брайля и т. д.). Вы также можете запросить услуги сурдоперевода, письменного перевода либо вспомогательные средства и услуги. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Вы или ваш представитель можете бесплатно заказать это руководство в бумажном формате. Организация Health Share отправит его в течение пяти рабочих дней. По содержанию бумажная версия руководства будет идентична электронной. Электронная версия руководства доступна на веб-сайте программы Ride to Care: [ridetocare.com](http://ridetocare.com). Также**

вы можете найти ее на веб-сайте организации CareOregon: [careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation](http://careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation).

Если вы не говорите по-английски, вы также можете бесплатно воспользоваться услугами устного переводчика и получить письменную информацию/материалы на языке, который вы понимаете. Мы внесем разумные изменения в политики, практики и процедуры, обсудив с вами ваши потребности.

**Чтобы сообщить о своих опасениях или получить дополнительную информацию, свяжитесь с нашим координатором по жалобам одним из следующих способов:**

**Health Share of Oregon**

**Позвоните по телефону:** бесплатная линия 888-519-3845 или ТTY 711

**Подайте жалобу в электронном виде**

- **Веб-сайт:** воспользуйтесь формой Управления здравоохранения штата Орегон, доступной на шести языках, по следующей ссылке:  
<https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- **Адрес эл. почты:** [civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

**Ознакомьтесь с процедурой подачи жалоб по следующей ссылке:**

<https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints> **Факс:** 503-416-1459

**Почтовый адрес:** Health Share of Oregon

Attn: Grievance Coordinator  
2121 SW Broadway, Suite 200  
Portland, OR 97201

**Отдел по гражданским правам Управления здравоохранения штата Орегон (Oregon Health Authority, OHA)**

**Веб-сайт:** [www.oregon.gov/OHA/EI](http://www.oregon.gov/OHA/EI)

**Адрес эл. почты:** [oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov](mailto:oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov)

**Телефон:** 844-882-7889, ТTY: 711

**Почтовый адрес:** Office of Equity and Inclusion Division  
421 SW Oak St, Suite 750  
Portland, OR 97204

**Бюро труда и промышленности, отдел гражданских прав (Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division)**

**Телефон:** 971-673-0764

**Веб-сайт:** [oregon.gov/boli/civil-rights](http://oregon.gov/boli/civil-rights)

**Адрес эл. почты:** [BOLI\\_help@boli.oregon.gov](mailto:BOLI_help@boli.oregon.gov)

**Почтовый адрес:** Bureau of Labor and Industries  
Civil Rights Division  
800 NE Oregon St, Suite 1045  
Portland, OR 97232

**Управление по защите гражданских прав (Office for Civil Rights, OCR) Министерства здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services)**

**Веб-сайт:** [link.careoregon.org/ocr-portal](http://link.careoregon.org/ocr-portal)

**Телефон:** бесплатная линия 800-368-1019 или 800-537-7697 (TDD)

**Адрес эл. почты:** [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

**Почтовый адрес:** Office for Civil Rights  
200 Independence Ave SW  
Room 509F, HHH Bldg  
Washington, DC 20201

## Обзор программы

Ride to Care предоставляет бесплатные услуги неэкстренной медицинской транспортировки (NEMT). NEMT — это льгота, доступная для участников Health Share of Oregon, имеющих право на ее получение. NEMT помогает вам добраться до медицинских услуг, которые покрываются Health Share. Это могут быть визиты к врачу, стоматологу, специалисту по психическому здоровью или другому поставщику медицинских услуг.

Наша зона обслуживания охватывает округи Клакамас, Малтнома и Вашингтон.

**В рамках программы Ride to Care существует три способа добраться до необходимого вам медицинского учреждения. Мы называем эти способы «поездками».**

- Общественный транспорт.** Мы предлагаем ежедневные или ежемесячные проездные Hop Fastpass. Свяжитесь с нами, чтобы узнать, имеете ли вы право на получение ежемесячного проездного. С этим проездным вы можете пользоваться автобусами TriMet, MAX и трамваем Portland Streetcar. Вы также можете пользоваться другим общественным транспортом в зоне обслуживания трех округов. В этом варианте вам необходимо самостоятельно найти автобусный или железнодорожный маршрут, который доставит вас к месту назначения. Если вам нужна помощь в освоении общественного транспорта, обратитесь к нам.
- Возмещение расходов за пробег.** Мы возмещаем расходы на пробег при поездках в медицинских целях из расчета оплаты за каждую милю. Вы можете управлять автомобилем самостоятельно, или вас может подвезти другой человек. В отдельных случаях мы можем возместить расходы на питание и проживание (ночевку в гостинице). В этом случае вам необходимо добраться до места назначения самостоятельно или договориться с другим человеком, чтобы он вас отвез.
- Поездки на предоставленном автомобиле.** Мы можем организовать индивидуальные и совместные поездки. Мы направляем транспортное средство, которое соответствует вашим потребностям, в том числе с учетом средств передвижения, если они вам необходимы.

**Вы можете пользоваться услугой Ride to Care бесплатно.**

Для планирования поездок обращайтесь в службу поддержки клиентов с 8:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней.

## Чего ожидать при звонке в Ride to Care

Вы будете говорить с сотрудником нашей службы поддержки клиентов. Мы уточним ваши потребности и поможем организовать поездку в любой центр, предоставляющий медицинские услуги, которые покрываются Health Share в рамках плана Oregon Health Plan (OHP). Это могут быть услуги в сфере физического, стоматологического или психического здоровья, а также лечения зависимости от психоактивных веществ.

Мы проверим, соответствуете ли вы требованиям для поездки, и вместе с вами подберем наиболее подходящий и наименее затратный вариант транспорта с учетом ваших текущих потребностей. Этот этап называется процессом проверки. Ресурсы программы Ride to Care ограничены. Если вы можете пользоваться общественным транспортом, вам будет предложена оплата проезда на автобусе. Если вы можете добираться самостоятельно на автомобиле или вас может подвезти другой человек, вам будет предложена компенсация пробега.

**В рамках процесса проверки служба поддержки клиентов задаст вам следующие вопросы.**

- Какой способ связи вы предпочитаете? В какое время суток вам удобнее? (Мы сообщим вам о вашей поездке, как только она будет организована. Накануне поездки мы можем связаться с вами по телефону, отправить SMS, сообщение электронной почты или факс.)
- Как вы обычно добираетесь на медицинские приемы?
- Есть ли рядом с вашим домом остановки общественного транспорта?
- Есть ли у вас доступ к автомобилю (можете ли вы им пользоваться)?
- Используете ли вы вспомогательные средства передвижения?
- Понадобится ли вам дополнительная помощь?
- Какие особые изменения необходимо внести в поездку? Такие изменения могут быть обусловлены вашими потребностями, прошлым опытом или ситуацией.
  - Это может быть, например, необходимость в частых остановках, невозможность долго сидеть в автомобиле, невозможность ходить пешком на большие расстояния, ненадежность общественного транспорта или изменения ваших потребностей изо дня в день по медицинским причинам.

Служба поддержки клиентов будет время от времени уточнять эту информацию. Вы также можете сообщить в Службу поддержки клиентов, если ваши потребности изменятся. Процесс проверки помогает программе Ride to Care учитывать ваши потребности. Он также помогает подобрать подходящего водителя и транспортное средство для вашей поездки.

Если вам нужны разные способы передвижения, Ride to Care добавит эту информацию в ваш профиль. Это помогает убедиться, что при звонке вы сможете запросить нужный вам вид поездки. Например, вы можете пользоваться общественным транспортом почти каждый день, но при обострении состояния здоровья вам может понадобиться поездка на автомобиле, предоставленном в рамках программы.

Ваш уполномоченный представитель (лицо, которое вы уполномочили действовать от вашего имени) также может связаться с нами. Это может быть специалист по работе с населением в сфере здравоохранения, приемный родитель, усыновитель или поставщик услуг. Также это может быть любой другой взрослый по вашему усмотрению. Ваш представитель может

запросить у нас информацию о вашей поездке. Он также может забронировать для вас поездку или внести в нее изменения.

Некоторые участники одновременно участвуют в программах Medicaid и Medicare. Это называется полным двойным правом на льготы (Full Benefit Dual Eligible, FBDE). Если вы одновременно участвуете в программах Health Share и Medicare, мы проверим ваше право на получение услуг в вашем плане или у вашего поставщика услуг. Мы также проверим, нужна ли вам помочь для поездки на прием, покрываемый Medicaid или Medicare. Прием может быть назначен в пределах нашей зоны обслуживания (округа Клакамас, Малтнома и Вашингтон) или за ее пределами.

Программа Health Share организует и оплачивает поездки, не относящиеся к неотложной помощи, даже если они находятся за пределами нашей зоны обслуживания.

Жизнь не стоит на месте! Изменилось состояние вашего здоровья? Изменился ли ваш доступ к транспорту? Вы забыли сообщить важную информацию? Если что-либо изменится (в краткосрочной или долгосрочной перспективе), позвоните нам. Мы вместе с вами подберем наилучший вариант, соответствующий вашим новым потребностям.

## Запросы на планирование поездок

**При каждом звонке нам потребуется следующая информация:**

- ваше имя и фамилия;
- ваша дата рождения;
- ваш идентификационный номер Medicaid;
  - если вы зарегистрированы в плане Medicare, нам также может понадобиться ваш идентификационный номер Medicare;
- подтверждение вашего почтового адреса и номера телефона;
- дата и время приема;
- полный адрес места назначения (включая название или номер здания, а также номер офиса или кабинета);
- название медицинского учреждения, имя врача и номер телефона врача;
- медицинская причина приема;
- тип поездки: в одну сторону или туда и обратно;
- необходим ли вам персональный помощник по уходу (Personal Care Attendant, PCA) (см. с. 13 для получения дополнительной информации о PCA);
- возможность самостоятельного передвижения или использование вспомогательного средства передвижения (в таком случае мы можем уточнить, нужна ли вам помочь со стороны водителя; см. с. 20–22 для получения дополнительной информации о вспомогательных средствах передвижения);
- если вы используете вспомогательное средство передвижения, мы можем уточнить:
  - тип средства передвижения (например, инвалидная коляска, скутер, костыли или ходунки);

- его габариты;
- изменился ли тип вспомогательного средства передвижения с момента вашей последней поездки;
- в случае необходимости возмещения расходов — вид компенсации, на которую вы подаете запрос (возмещение расходов на пробег, питание или проживание);
- иные особые потребности (например, сопровождение служебным животным).

Мы также можем запросить у вас дополнительную информацию. Мы проверим, являетесь ли вы участником программы Health Share и относится ли ваш запрос к покрываемой услуге или услуге, связанной со здравоохранением. Обратите внимание: подтверждение вашего участия в программе Health Share не гарантирует одобрение вашего запроса.

Мы одобрим или отклоним ваш запрос на поездку в течение 24 часов с момента обращения. Если ваш прием назначен менее чем через 24 часа, мы сообщим вам о нашем решении заранее. Мы стремимся обеспечить ваше своевременное прибытие на прием.

**Примечание.** Вы имеете право подать запрос на поездку в день обращения или на следующий день. Если вы позвоните в день приема, мы сделаем все возможное, чтобы предоставить вам нужную услугу в кратчайшие сроки.

Если мы одобрим вашу поездку во время телефонного обращения, мы, по возможности, сразу сообщим вам о планах. В противном случае мы уточним наиболее удобный для вас способ связи (электронная почта, телефон, SMS, факс и т. д.) и сообщим вам о планах поездки, как только они станут известны. Это будет до вашего визита к врачу.

**Организация Health Share или программа Ride to Care, по возможности, предоставят вам информацию о поездке не позднее чем за два дня до вашего визита. Информация об организации поездки включает, но не ограничивается, следующим:**

- полное имя и номер телефона водителя или транспортного перевозчика (эти контактные данные могут использоваться исключительно для связи с водителем по поводу уже запланированной поездки, а не для организации будущих поездок); если вы подаете запрос менее чем за два дня до приема, мы можем не иметь возможности предоставить эту информацию;
- запланированное время и адрес места посадки;
- название и адрес поставщика медицинских услуг, к которому вы направляетесь.
- Как член организации Health Share, вы не обязаны уточнять, были ли составлены планы поездок

Имейте в виду, что водители не могут изменить назначенное время посадки без предварительного документально подтвержденного разрешения Ride to Care.

**Вам нужно изменить время посадки или другую информацию о поездке? Позвоните нам.** Мы сообщим поставщику транспортных услуг, если ваша поездка осуществляется на автомобиле, предоставляемом в рамках программы.

Более подробную информацию см. на с. 13–20 в разделе, посвященном трем типам транспорта (поездок): общественный транспорт, компенсация расходов за пробег и поездки на автомобиле, предоставляемом в рамках программы.

## Участники стоматологической программы для ветеранов и участников Compact of Free Association (COFA)

Если вы являетесь участником программы стоматологического обслуживания ветеранов или стоматологической программы (COFA (далее — OHP Dental), Ride to Care **только** предоставляет бесплатные поездки на стоматологические приемы. Если вы являетесь участником этих программ, Ride to Care не предоставляет бесплатные поездки для получения других медицинских услуг. Если у вас есть вопросы о страховом покрытии и доступных льготах, обратитесь в Службу поддержки клиентов Health Share по телефону 888-519-3845 или по телетайпу 711.

## Персональный помощник по уходу (PCA)

Персональный помощник по уходу (Personal Care Attendant, PCA) — это лицо, сопровождающее участника программы на прием к врачу или в медицинское учреждение, покрываемое страховкой. PCA помогает до, во время или после вашего приема. Они оказывают помощь, в частности, в следующем:

- подъем и спуск по лестнице;
- использование вашего средства передвижения;
- устный перевод;
- наблюдение за медицинскими устройствами.

PCA может быть матерью, отцом, мачехой, отчимом, бабушкой, дедушкой или опекуном участника программы. Также PCA может быть любым взрослым лицом в возрасте 18 лет и старше. Родитель или опекун участника должен дать согласие на такого PCA.

Мы или организация Health Share можем потребовать, чтобы родитель или опекун предоставил такое согласие в письменной форме. Мы определим, нуждается ли участник в помощи и соответствует ли ваш помощник нашим требованиям.

Если вам необходим PCA для сопровождения вас на приемы к врачу или другие медицинские визиты, сообщите нам об этом, когда будете звонить, чтобы запросить помощь с поездкой. Мы проверим, соответствует ли это лицо требованиям, установленным программой Oregon Attendants for Child and Special Needs Transports (для получения дополнительной информации перейдите по ссылке [link.careoregon.org/oard-transportation-attendants](http://link.careoregon.org/oard-transportation-attendants)).

Дети в возрасте 12 лет и младше должны совершать поездки в сопровождении взрослого. Сопровождающим может быть мать, отец, мачеха, отчим, бабушка, дедушка или опекун участника. Это правило также применяется к участникам программы Health Share всех возрастов, если у них есть особые физические или связанные с развитием потребности.

PCA должен сопровождать участника как при поездке к месту назначения, так и при обратной поездке. Мы не будем взимать с вас плату за поездку сопровождающего лица.

# Общественный транспорт

Если вы способны пользоваться общественным транспортом, мы можем предоставить вам оплату проезда. В этом варианте вам необходимо самостоятельно найти автобусный или железнодорожный маршрут, который доставит вас к месту назначения. Если вам нужна помощь в освоении общественного транспорта, обратитесь к нам.

Когда вы обратитесь к нам, мы обсудим ваши визиты к врачу. Возможно, нам понадобится уточнить в клинике, действительно ли у вас назначен прием на это время. Будьте готовы сообщить нам о будущих визитах по вопросам общего, стоматологического и психического здоровья. Это также может включать лечение, связанное с употреблением психоактивных веществ.

**В ходе телефонного разговора мы попросим вас предоставить информацию, необходимую для планирования вашей поездки.** Информацию, которая нам нужна, см. в разделе «Чего ожидать при звонке в Ride to Care» на с. 10–11.

**Мы также уточним:**

- нужна ли оплата проезда для персонального помощника по уходу (PCA);
- полный номер вашей карты Hop Fastpass (если она у вас есть и не обслуживается другой организацией), если вы обращаетесь к нам впервые;
- ваш почтовый адрес.

## Доступные варианты местного общественного транспорта

Существует несколько видов общественного транспорта, проезд на которых мы можем оплатить. Сообщите нам, каким видом транспорта вы планируете воспользоваться для поездки на прием к врачу.

**Мы можем зачислить средства на карту Hop Fastpass для проезда на следующих видах транспорта:**

- автобусы TriMet;
- трамвай Portland Streetcar;
- TriMet MAX;
- Vancouver C-Tran.

**При необходимости мы также можем предоставить вам средства на проезд в других системах общественного транспорта, таких как:**

- Canby Area Transit;
- Sandy Area Metro;
- South Metro Area Regional Transit;
- South Clackamas Transportation District.

## Месячные и дневные проездные билеты

Мы определим, какой проездной билет вам подходит — дневной или месячный.

**Мы пополним вашу карточку TriMet Hop Fastpass на сумму дневного или месячного тарифа.**

Если у вас назначено пять или более приемов у врача в течение одного календарного месяца, вы имеете право на получение месячного проездного билета TriMet.

У вас назначен только один прием? Все равно свяжитесь с нами, чтобы узнать, имеете ли вы право на получение месячного проездного билета. Если у вас есть карта Honored Citizen от TriMet, вам нужен только один прием.

## Сроки, которые важно учитывать

- **Хотите получить месячный проездной билет?** Позвоните нам в период с 15-го числа месяца, предшествующего месяцу, на который назначены ваши приемы у врача, по 10-е число месяца, на который назначены ваши приемы.
- **Вы звоните после 10-го числа месяца, на который назначены ваши приемы?** Мы предоставим вам дневные проездные билеты, даже если у вас назначено пять или более приемов.

### Пример 1

Вы хотите получить месячный проездной билет TriMet на апрель. Вы звоните нам после 15 марта и до 10 апреля. Вы сообщаете нам о пяти назначенных у вас приемах в апреле (или, если у вас есть карточка Honored Citizen, вы сообщаете нам как минимум об одном приеме в апреле).

Вы имеете право получить месячный проездной билет на апрель.

### Пример 2

У вас запланировано пять приемов в конце апреля. Вы звоните нам 11 апреля и просите предоставить проездной билет для поездок на эти приемы.

Вы имеете право на пять дневных проездных билетов TriMet. Да, у вас пять приемов в течение одного месяца. Но вы **не** имеете права на получение месячного проездного билета. Это связано с тем, что вы не позвонили нам **до 10 апреля**. В следующий раз позвоните раньше, чтобы уложиться в срок оформления месячного проездного билета.

## Карточки Hop

**У вас уже есть карточка Hop Fastpass (проездная карта Hop)?** Мы можем пополнять эту карточку на сумму дневного и месячного тарифа TriMet. Но мы не можем пополнять вашу карточку Hop, если ею управляет другая организация. Вместо этого мы отправим вам по почте новую карточку Hop.

Мы вышлем вам новую карточку Hop, если у вас ее еще нет.

Программа Ride to Care использует карточки Hop **только** для оплаты проезда в зоне обслуживания TriMet. С 1 января 2020 года TriMet больше не принимает бумажные проездные и билеты, приобретенные через специальное приложение.

Ваш пункт назначения находится за пределами зоны обслуживания TriMet? Мы оформим для вас подходящий тип оплаты проезда в зависимости от пункта назначения.

## Когда следует обращаться к нам

Нам нужно время, чтобы оформить для вас оплату проезда. Мы хотим, чтобы вы получили необходимую оплату проезда до дня приема, поэтому обращайтесь к нам заранее. Лучше всего связаться с нами, как только вы узнаете о назначенному приеме.

- **Если вам нужна карта Hop Fastpass для взрослых или молодежи**, позвоните нам за пять-семь рабочих дней до дня, на который назначен ваш прием. Карта будет отправлена по почте.
- **Если вам нужна оплата проезда для поездки на транспорте, не относящемся к системе TriMet**, позвоните нам за пять-семь рабочих дней до дня, на который назначен ваш прием. Оплата проезда будет отправлена вам по почте.
- **Если вам нужно, чтобы мы пополнили вашу карту Hop**, позвоните нам как минимум за два рабочих дня до дня, на который назначен ваш прием. Мы пополним баланс вашей карты Hop.
- **Запросы в день приема.** Если вы позвоните нам в день приема, мы все равно сможем отправить вам оплату проезда или пополнить карту Hop. Однако мы не можем гарантировать, что это будет выполнено в тот же день.

Вы можете запросить оплату проезда не более чем за 90 дней до назначенного приема.

## Льготный тариф Honored Citizen и тариф для лиц с низким доходом (Low-Income)

Если вы пользуетесь транспортными системами TriMet или C-Tran для поездок на прием, подайте заявку на получение карты Hop Fastpass с льготным тарифом Honored Citizen или тарифом для лиц с низким доходом. Все участники программы Ride to Care имеют право на получение этого проездного по льготной цене. Для оформления обратитесь в офис TriMet по адресу: Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Для получения дополнительной информации посетите сайт TriMet: [trimet.org/income](http://trimet.org/income).

**Сопровождает ли вас на приемы персональный помощник по уходу (PCA)?** При подаче заявки на льготный тариф Honored Citizen или тариф для лиц с низким доходом обязательно сообщите TriMet о вашем PCA. Подробнее см. ниже.

После заполнения заявки TriMet сделает вашу фотографию. TriMet выдаст вам карточку TriMet Hop с вашей фотографией. Затем вы сможете обратиться к нам за льготным тарифом для лиц с низким доходом или тарифом Honored Citizen для транспортных систем TriMet и C-Tran.

## **Порядок действий при необходимости сопровождения персонального помощника по уходу при поездках на общественном транспорте**

1. Сообщите об этом нашей службе поддержки клиентов, когда будете звонить, чтобы запросить проезд.
2. Сообщите сотрудникам TriMet об этом при подаче заявки на получение карты Hop с тарифом Honored Citizen (да, вы имеете право на получение карты Honored Citizen).
  - TriMet добавит отметку «A» (attendant — сопровождающий) к вашей карте Honored Citizen Hop-card.
  - При наличии карты Honored Citizen Hop-card с отметкой «A» TriMet разрешает персональному помощнику по уходу путешествовать вместе с вами бесплатно.
  - Если у вас есть карта Honored Citizen Hop-card без отметки «A», как можно скорее подайте заявку на ее обновление в офисе TriMet и сообщите, что вам необходимо путешествовать с сопровождающим.

Мы можем временно предоставить оплату проезда на период подачи заявки или обновления карты Honored Citizen Hop-card с учетом сопровождающего лица.

## **Возмещение расходов за пробег**

Мы сотрудничаем с партнером Ride Connection, который занимается утверждением поездок и возмещением расходов для участников нашей программы.

Если вы или кто-то из ваших знакомых может отвезти вас на прием к врачу, мы можем возместить вам расходы за пройденные мили.

Если на прием к врачу и обратно вас отвозит другой человек, мы выплачиваем вам сумму возмещения. Вы несете ответственность за передачу этих средств человеку, который вас отвез. Сумма возмещения зачисляется на вашу карту Focus Card®. Подробнее о карте U.S. Bank Focus Card® см. на с. 18.

Мы определяем пробег на основании расстояния от вашего начального адреса до места приема и обратно к начальному месту отправления. Начальным местом отправления может быть адрес проживания, указанный в документах, либо другой адрес.

После приема у врача вам может потребоваться направиться в другое место, отличное от начального адреса. Сообщите об этом представителю службы поддержки при обращении. Возможно, мы сможем учесть ваш запрос.

Возмещение расходов осуществляется по кратчайшему и наиболее целесообразному маршруту к месту приема и обратно. Этот маршрут может не совпадать с тем, по которому вы фактически следовали. Сумма возмещения округляется до ближайшей мили.

# Процесс возмещения расходов

Мы возместим вам расходы в течение 14 дней после вашего приема у врача и получения от вас всех необходимых документов. Если мы откажем вам в возмещении расходов, мы направим вам уведомление об отказе в предоставлении льготы (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) в течение 14 дней. Если ваша заявка окажется неполной, нам может потребоваться дополнительно до 14 дней для ее обработки.

Более подробную информацию об отказах см. на с. 32.

**Вам необходимо выполнить следующие шаги.**

- 1. Позвоните в Ride to Care, чтобы запланировать поездку.** Ознакомьтесь с разделом «Подача запроса на планирование поездки», чтобы узнать, какая информация требуется для планирования поездки. По возможности звоните не позднее чем за два полных рабочих дня до запланированного визита. Это необходимо для того, чтобы мы успели подтвердить информацию до вашего приема. Подтверждение информации требуется до того, как мы сможем одобрить ваш запрос. Вы можете позвонить не ранее чем за 90 дней до визита. Если вы позвоните в день приема, финансирование все равно может быть одобрено.
- 2. Направьте все запрошенные документы в программу Ride to Care.** Это не всегда необходимо. Если документы потребуются, мы не выплатим вам средства, пока вы не направите их нам. Если мы запросим документы, направьте их в течение 45 дней после вашего визита. Мы не выплатим вам средства, если получим эти документы более чем через 45 дней после вашего визита.

**Почтовый адрес:**

P.O. Box 301339

Portland, OR 97294

**Факс Ride to Care.** Приложите сопроводительный лист с контактными данными клиники и отправьте формы по факсу 503-296-2681

- 3. Получите возмещение.** После подтверждения вашего визита и получения всех запрошенных документов мы зачислим возмещение за пробег на карту Focus Card. Мы зачислим средства в течение 14 дней после вашего визита.

## Полезно знать

- Мы можем отложить отправку средств, если нам потребуется дополнительная информация о вашем визите.** Иногда нам могут потребоваться дополнительные документы. Мы сообщим вам, если нам потребуется что-либо еще. После подтверждения информации мы зачислим средства на карту Focus Card.
- Ride to Care понимает, что визиты иногда могут назначаться в короткие сроки.** Если вы не можете запланировать поездку заранее, мы, возможно, сможем возместить вам расходы после поездки. Ride to Care рассматривает такие запросы в индивидуальном порядке. Возможно, мы не сможем одобрить ваш запрос. Планирование поездок после их совершения также приведет к задержке возмещения расходов.

## Карта U.S. Bank Focus Card®

Когда вы впервые обратитесь с просьбой о возмещении расходов, мы создадим для вас учетную запись для карты Focus Card. Focus Card — это предоплаченная дебетовая карта Visa®, предоставляемая через банк U.S. Bank. Мы вышлем вам карту по почте. Доставка может занять от семи до 10 рабочих дней. Карта Focus Card будет отправлена в белом конверте с окошком. Она может выглядеть как рекламная листовка, поэтому будьте внимательны.

Храните карту Focus Card в надежном месте. Для последующих возмещений мы будем зачислять средства на эту же карту.

Перед использованием карты вам необходимо активировать ее. Инструкции прилагаются к карте. Вы можете использовать карту в любом месте, где принимают Visa. Сообщите нам, когда активируете карту. После активации карты мы зачислим средства на вашу карту Focus Card.

Банк не может выдавать карты несовершеннолетним. Ride to Care может предоставить карту Focus Card родителю или опекуну. Ride to Care может возмещать расходы другим лицам или организациям, предоставляющим поездку.

Карта Focus Card выпускается U.S. Bank National Association на основании лицензии компании Visa U.S.A. Inc. ©2025 U.S. Bank. Член FDIC.

## Ставки возмещения и балансы карты

Средства возмещения будут зачислены на карту Focus Card. Сюда входят средства на питание и проживание. См. с. 26–27 для получения дополнительной информации о ставках на питание и проживание.

Ride to Care может использовать ставку IRS за пробег для возмещения расходов. **В настоящее время Ride to Care возмещает расходы по ставке 70 центов за милю.**

Мы зачислим средства возмещения на вашу карту Focus Card в течение 14 дней после вашего визита и получения всех запрошенных документов. Мы можем отложить зачисление средств до тех пор, пока причитающаяся сумма не достигнет 10 долларов США или более. Баланс на карте переносится из месяца в месяц.

**Если в течение 365 дней на вашей карте не было операций, изменивших баланс, она становится неактивной.** Вам необходимо обратиться в службу поддержки клиентов Focus Card для повторной активации карты, прежде чем вы сможете получить доступ к средствам.

По вопросам, касающимся баланса карты, снятия средств или ее повторной активации, позвоните в службу поддержки клиентов Focus Card по бесплатному номеру 877-474-0010 или посетите веб-сайт Focus Card: [usbankfocus.com](http://usbankfocus.com).

**Если вам нужен другой способ возмещения расходов, кроме карты Focus Card, свяжитесь с нами. Обратитесь к нам с запросом на предоставление исключения или внесение изменений.**

## Приемные родители и дети

Поскольку дети, находящиеся под опекой, могут часто переезжать из одной приемной семьи в другую, приемные родители могут получить карту Focus Card на свое имя. Также они могут получать средства возмещения в виде электронного платежа вместо карты Focus Card. При обращении с просьбой о возмещении расходов за пробег следуйте той же процедуре.

Средства будут предоставлены приемному родителю или другому назначенному лицу, осуществляющему перевозку.

## Поездки на предоставленном автомобиле

### Основные сведения о поездках на предоставленном автомобиле

Когда вы позвоните, чтобы запросить поездку, мы зададим вам несколько вопросов. Мы хотим убедиться, что вы получаете подходящий вид транспорта.

**При оформлении поездки мы можем запросить следующую информацию:**

- полный адрес места отправления и адрес пункта назначения, включая номер квартиры, комнаты, здания, этажа или офиса;
- полезные подсказки для водителя о месте посадки, например: есть ли лестница; является ли территория закрытой;
- будет ли с вами сопровождение, в том числе лицо, оказывающее помощь, или служебное животное;
- используете ли вы вспомогательные средства для передвижения. Если вы используете такие средства, мы можем уточнить:
  - тип используемого средства;
  - его размеры;
- уровень необходимой помощи (см. с. 21);
- нужна ли вам обратная поездка и в какое время она может понадобиться.

По возможности позвоните нам не менее чем за два рабочих дня до вашего визита.

Предварительное уведомление помогает нам при планировании. Вы можете позвонить нам не ранее чем за 90 дней до назначенного визита.

Вы имеете право запросить поездку в тот же или на следующий день. Однако при высоком спросе на поездки мы в первую очередь отдаем приоритет запросам, связанным с медицинской срочностью. Более подробную информацию о запросах на поездки в тот же или на следующий день см. на с. 21.

## **Мы можем запланировать поездку на автомобиле, если:**

- у вас нет доступа к автомобилю;
- вы не можете пользоваться общественным транспортом.

Мы можем направить седан, автомобиль, оборудованный для перевозки инвалидных колясок, автомобиль с носилками или автомобиль неэкстренной медицинской помощи. Тип транспорта определяется с учетом ваших медицинских потребностей. При необходимости вас может сопровождать персональный помощник по уходу (PCA).

Водители обязаны уведомить вас о своем прибытии. Они обязаны ожидать вас не менее 15 минут после назначенного времени посадки. Если вы не встретите водителя в течение 15 минут, водитель может уехать. Перед тем как покинуть место посадки, водитель обязан уведомить диспетчера Ride to Care.

## **По возможности позвоните нам не менее чем за два рабочих дня до того, как вам потребуется поездка.**

Мы запланируем вашу поездку так, чтобы вы прибыли вовремя для регистрации на прием. Вашу обратную поездку мы запланируем так, чтобы забрать вас без задержки после визита.

Будьте готовы к отправлению к моменту прибытия водителя. Водитель прибыл раньше, а вы еще не готовы? Вы не обязаны выходить до назначенного времени посадки или установленного временного окна.

## **Другие рекомендации по времени**

- Водитель должен прибыть не позднее чем через 15 минут после запланированного времени посадки или временного окна.
- Вас не должны высаживать более чем за один час до назначенного времени визита.
- Водитель должен высадить вас не менее чем за 15 минут до назначенного времени визита.
- Мы сделаем все возможное, чтобы обеспечить резервные варианты транспортировки участников программы к месту визита и обратно.
- **Сообщите нам сразу, если водитель не прибыл в течение 10 минут после назначенного времени посадки или временного окна.** При необходимости мы будем взаимодействовать с вами и вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы обеспечить вашу явку на прием.
  - Возможно, нам потребуется передать вашу поездку другому поставщику транспортных услуг.
- Водители не должны высаживать вас в месте приема более чем за 15 минут до открытия клиники или другого учреждения (если вы или ваш представитель не попросите высадить вас раньше).
- Водителям не разрешается высаживать вас в месте приема менее чем за 15 минут до закрытия клиники или другого учреждения (если вы или ваш представитель не попросите высадить вас раньше).
- Если ваш прием является последним в рабочий день клиники, водитель заберет вас не позднее чем через 15 минут после закрытия клиники. Это произойдет, за исключением случаев, когда ожидается, что визит продлится более чем на 15 минут после закрытия

клиники, либо если вы или (при необходимости) ваш родитель, опекун или представитель попросите об ином.

- Водителю не разрешается делать незапланированные остановки, включая остановки для еды и напитков, по пути к месту вашего медицинского приема или обратно в пределах местной зоны обслуживания.
- У нас предусмотрены планы действий и резервные меры на случай различных обстоятельств, которые могут повлиять на доступность поездки.
  - К таким обстоятельствам относятся, в частности, интенсивное дорожное движение, дорожно-транспортные происшествия, неблагоприятные погодные условия, а также опоздания других участников на прием.
  - Резервные планы действий могут включать, в частности, поиск другого поставщика транспортных услуг для вашей поездки либо возмещение расходов, если вас может отвезти другое лицо.

**Если вы не уверены, в какое время вам потребуется возвращение домой после приема, вы можете оформить поездку с вызовом по готовности или возврат по звонку.** После завершения приема позвоните по номеру 503-416-3955 (бесплатная линия — 855-321-4899). Водитель прибудет в течение 60 минут с момента вашего звонка.

**Чтобы избежать задержек, мы рекомендуем по возможности заранее согласовывать время подачи автомобиля.**

Если вам необходимо отменить или изменить поездку после ее планирования, сообщите нам об этом как можно скорее. Нам необходимо получить от вас уведомление как минимум за два часа до запланированного времени посадки. Мы не всегда можем удовлетворить запросы на внесение изменений в последний момент, однако всегда стараемся сделать все возможное.

## **Задержки и переназначение поездок**

Иногда поставщик транспортных услуг может опоздать или не иметь возможности забрать вас из-за дорожных заторов или по другим причинам. Если ваша поездка задерживается или возникла другая проблема, позвоните нам. Мы постараемся как можно скорее переназначить вашу поездку другому поставщику транспортных услуг. Мы взаимодействуем с поставщиками транспортных услуг, чтобы обеспечить наличие дополнительных транспортных средств.

## **Запросы на поездки в тот же или на следующий день**

Просим вас по возможности связаться с нами за два или более рабочих дня до визита к врачу. Если вы уведомите нас за два дня, мы сможем лучше обслужить вас в периоды повышенного спроса. Вы имеете право заказать поездку в тот же или на следующий день. Мы можем проверить информацию о поездке в тот же день у вашего поставщика медицинских услуг. Срочные запросы мы выполняем в приоритетном порядке.

**Запросить поездку в тот же день можно по следующим причинам:**

- вас выписывают из больницы;
- ваш лечащий врач просит вас прийти на прием в тот же день в связи с серьезным состоянием (это может включать поездки для сдачи лабораторных анализов или прохождения других обследований);

- вы обращаетесь в отделение неотложной помощи, поскольку вы заболели, а ваш лечащий врач недоступен;
- вы беременны и вам необходимо посетить врача, ведущего вашу беременность, либо обратиться в отделение неотложной помощи;
- ваш лечащий врач направляет вас к профильному специалисту;
- вам необходимо немедленно получить назначенное лекарство.

По всем другим причинам просьба заказывать поездку не менее чем за два рабочих дня до назначенного приема. Вы или ваш представитель можете запланировать несколько поездок в рамках одного телефонного звонка — не более чем за 90 дней до назначенных приемов. Услуги доступны круглосуточно, без выходных.

Если друг или член семьи может отвезти вас на прием, мы можем утвердить возмещение расходов за пробег в тот же день. Если вы можете воспользоваться общественным транспортом, мы можем утвердить оплату проезда.

## Уровень обслуживания

**Наши водители могут предоставлять услуги различного уровня в зависимости от ваших медицинских потребностей.**

- **От бордюра до бордюра.** Водитель встретит вас у бордюра в месте посадки.
- **От двери до двери.** Водитель встретит вас у двери или на стойке регистрации в месте посадки. Водитель сопроводит вас до двери или стойки регистрации в месте высадки.
- **Из рук в руки.** Водитель встретит вас и члена вашей медицинской бригады в месте посадки. Водитель сопроводит вас внутрь в месте высадки. Он останется с вами до тех пор, пока кто-нибудь из вашей медицинской бригады не примет вас далее. Персональный помощник по уходу (если такой имеется) может оказать эту услугу вместо водителя.

**При обращении для заказа поездки сообщите, какой вид помощи вам требуется.**

## Средства передвижения

Средство передвижения — это то, что помогает вам передвигаться. Нам важно знать, пользуетесь ли вы таким средством, какого оно размера и нужна ли вам помочь при погрузке и выгрузке этого средства в автомобиль. Мы доставим вас на прием независимо от того, используете ли вы трость, ходунки, инвалидное кресло или скейтер или вам требуется транспортировка на носилках.

Мы можем предоставить транспорт, подходящий для вашего средства передвижения, но не каждый автомобиль рассчитан на все типы таких средств. Мы приложим все усилия, чтобы отправить автомобиль, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям. Если автомобиль, который прибыл, не соответствует вашим потребностям, немедленно позвоните нам.

Во время телефонного разговора будьте готовы сообщить тип и размер вашего средства передвижения, а также любые важные детали.

**К особенностям вашего средства передвижения относится следующее:**

- наличие складной конструкции;
- ширина и длина устройства;
- общий вес устройства вместе с пользователем;
- наличие высокой спинки или возможность откидывания спинки.

В случае транспортировки на носилках или если для поездки требуется предоставление инвалидной коляски, нам необходимо знать ваш рост и вес, чтобы направить оборудование подходящего размера.

По запросу во время поездки также может быть предоставлен кислород. При бронировании поездки сообщите нам количество литров кислорода, которое вам потребуется. Если мы предоставляем вам средство передвижения или кислород, мы не можем оставить их вам в пункте назначения. Они могут использоваться только во время поездки. Обязательно заранее предусмотрите все необходимое для дома и на время визита к врачу.

Если вы пользуетесь скутером, водитель может предложить вам пересесть на сиденье автомобиля в целях вашей безопасности. При этом вы не обязаны этого делать.

Средства передвижения, такие как ходунки или трости, должны быть надежно размещены в автомобиле после того, как вы сядете. При необходимости поставщик транспортных услуг поможет зафиксировать ваше оборудование.

Переносные кислородные баллоны во время транспортировки должны быть надежно закреплены. Берите с собой только то количество кислорода, которое необходимо вам по медицинским показаниям.

**Если ваши потребности или используемое средство передвижения изменятся, сообщите нам об этом.**

## **Служебные животные**

Вы можете взять с собой в поездку служебное животное. Служебное животное — это собака или миниатюрная лошадь, необходимая вам в связи с инвалидностью. Такое животное обучено выполнять работу или конкретные задачи в интересах человека с инвалидностью. Дополнительную информацию о служебных животных и Законе об американцах с ограниченными возможностями (Americans with Disabilities Act, ADA) см. на сайте [link.careoregon.org/ada-service-animals](http://link.careoregon.org/ada-service-animals).

Животные, оказывающие эмоциональную поддержку, животные-компаньоны и домашние животные не допускаются в наши транспортные средства, за исключением случаев, когда они находятся в закрытых переносках.

**Если во время поездки с вами будет служебное животное, сообщите об этом при звонке для оформления поездки. Сотрудники службы поддержки и водители могут задать вам следующие вопросы о вашем служебном животном.**

- Какое это животное?
- Требуется ли это животное в связи с инвалидностью?
- Какие задачи обучено выполнять это животное?

Сотрудники службы поддержки и водители могут задавать только эти вопросы. Вы имеете право сохранять конфиденциальность информации о своем состоянии здоровья. Вы не обязаны предоставлять какую-либо информацию, кроме ответов на эти три вопроса.

## Ремни безопасности

Все пассажиры обязаны соблюдать требования законодательства о ремнях безопасности. При оформлении поездки сообщите нам, если вам потребуется удлинитель ремня безопасности. Если у вас есть удостоверение об освобождении от использования ремня безопасности, позвоните нам, чтобы обсудить, как мы можем вам помочь. Пассажиры, пользующиеся инвалидными колясками, обязаны использовать поясной и плечевой ремни безопасности.

## Совместные поездки

Поездки не гарантируются как индивидуальные и могут быть совместными.

По пути к месту назначения могут забирать или высаживать других пассажиров NEMT. Необходимо всегда относиться к другим пассажирам с уважением. Не допускаются действия, которые могут создавать угрозу безопасности для любого находящегося в автомобиле.

Если вы управляете автомобилем самостоятельно и в поездке участвует еще один человек, возмещению подлежит только стоимость вашей поездки. Одна и та же поездка не подлежит оплате дважды.

## Безопасная транспортировка

Когда участник программы находится в состоянии кризиса психического здоровья, наиболее подходящим видом транспортировки может быть безопасная медицинская транспортировка в специальном транспортном средстве. Это означает, что врач или сотрудник правоохранительных органов определил, что участник программы представляет опасность для себя или окружающих либо нуждается в немедленной помощи, опеке или лечении.

Если это целесообразно с медицинской точки зрения, с участником программы может поехать еще один человек, чтобы по дороге дать лекарство или выполнить требования закона. Таким лицом может быть, в том числе, родитель, законный опекун или сопровождающий.

Мы допускаем безопасную медицинскую транспортировку для получения медицинских услуг, покрываемых ОНР, если такая транспортировка назначена судом. Исключения составляют случаи, когда участник программы направляется в суд или на слушание о принудительном помещении в лечебное учреждение (если отсутствуют другие финансируемые варианты транспортировки), а также если участник программы находится под стражей.

## Неявка

Неявка означает, что вы не воспользовались запланированной поездкой и не сообщили нам об этом своевременно, чтобы поездку можно было отменить.

**Неявкой считаются следующие случаи:**

- вы отменили поездку менее чем за два часа до назначенного времени подачи автомобиля;

- вы не были готовы в течение 15 минут после назначенного времени или временного интервала подачи автомобиля;
- вы отказались от поездки у двери, поскольку она вам больше не требовалась; вы отказались ехать с данным водителем или поставщиком услуг.

После определенного количества неявок мы можем внести изменения в условия обслуживания, указанные в вашем профиле.

Изменение условий обслуживания устанавливает особые условия и справедливые ограничения в отношении будущих поездок. Изменения условий обслуживания могут включать, в частности, следующее:

- использование определенного поставщика транспортных услуг;
- использование общественного транспорта, когда это возможно;
- обязательство предварительно звонить нам для подтверждения каждой поездки;
- необходимость совершать поездки в сопровождении персонального помощника по уходу (PCA). Дополнительную информацию о помощниках по уходу см. на с. 13.

Считаете, что вашу поездку по ошибке отметили как неявку? Вы можете обратиться в нашу службу поддержки клиентов, чтобы оспорить такую отметку. Мы рассмотрим данный вопрос. При необходимости мы удалим отметку о неявке из вашего профиля.

## **Дети в возрасте до 12 лет включительно**

Дети в возрасте до 12 лет включительно должны путешествовать в сопровождении взрослого. Взрослым может быть родитель, приемный родитель, дедушка или бабушка, законный опекун, сотрудник или волонтер Департамента социальных служб (Department of Human Services, DHS) либо сотрудник ОНА. Также это может быть взрослый (18 лет и старше), которого родитель или законный опекун в письменной форме указал как персонального помощника по уходу (PCA).

Взрослый сопровождающий обязан предоставить и установить автокресло или бустерное сиденье для любого ребенка младше 8 лет. Дополнительную информацию о помощниках по уходу см. на с. 13.

Мы не предоставляем автокресла. Водители не могут помогать устанавливать или снимать автокресло. При выходе из транспортного средства вы обязаны забрать автокресло с собой. Водитель не может хранить автокресло в транспортном средстве для вас. Кроме того, на обратную поездку за вами может приехать другой водитель.

### **В соответствии с законодательством штата Орегон:**

- ребенок младше 2 лет должен сидеть в автокресле, установленном спинкой по направлению движения;
- ребенок в возрасте 2 лет и старше, весом менее 40 фунтов (менее 18 кг), должен сидеть в детском автокресле;
- ребенок весом более 40 фунтов (более 18 кг) должен сидеть в бустерном сиденье до тех пор, пока его рост не достигнет 4 футов 9 дюймов (145 см) либо если он пристегнут с использованием одобренной штатом системы безопасности;
- водитель может перевозить ребенка только при наличии соответствующего автокресла и в сопровождении сопровождающего лица.

## Остановки у аптек

В рамках уже запланированной поездки мы можем помочь вам заехать в аптеку, чтобы забрать рецептурные лекарства. Остановку у аптеки можно добавить как до, так и после визита к врачу. Мы можем предоставить проезд на общественном транспорте, возместить расходы на пробег или организовать поездку на автомобиле.

При поездке на предоставленном автомобиле у вас есть выбор: водитель может подождать 15 минут или вы можете позвонить, когда будете готовы к обратной поездке.

Мы не планируем регулярные поездки исключительно в аптеку. Однако такая поездка может быть запланирована при наличии особой необходимости.

Организация Health Share и ваш план медицинского обслуживания сотрудничают с аптечными организациями, чтобы предложить вам возможность доставки рецептурных лекарств непосредственно на дом. Чтобы узнать больше о вариантах доставки, обратитесь в свой план медицинского обслуживания или в клинику. Также вы можете позвонить в службу поддержки клиентов Health Share по телефону 503-416-8090, по бесплатному номеру 888-519-3845 или по телетайпу 711.

## Поездки за пределы зоны обслуживания

Вам необходимо посетить врача, услуги которого покрываются программой Health Share, но такой прием недоступен в округах Клакамас, Малтнома или Вашингтон? Мы будем работать с вами, чтобы определить, можем ли мы организовать транспортировку к такому визиту.

У нас существует процедура рассмотрения запросов на возмещение транспортных расходов для получения медицинской помощи за пределами нашей зоны обслуживания. При предварительном одобрении мы можем возместить определенные транспортные расходы.

Как только вы запланируете медицинский визит за пределами зоны обслуживания Health Share, свяжитесь с нами. Нам потребуется некоторое время для рассмотрения вашего запроса. Сначала мы проверим, является ли получение медицинской помощи за пределами зоны обслуживания обоснованным с медицинской точки зрения. Если аналогичный вид медицинской помощи доступен в зоне обслуживания, мы можем отклонить ваш запрос. Если мы одобрим ваш визит за пределы зоны обслуживания, нам потребуется время, чтобы организовать все необходимые элементы вашей поездки.

Вы можете позвонить и подать запрос на поездку за пределы зоны обслуживания не более чем за 90 дней до даты приема. Если вы запрашиваете возмещение расходов, мы должны получить от вас все необходимые квитанции или документы. У вас есть до 45 дней после визита к врачу, чтобы предоставить эти документы.

Когда вы звоните, чтобы запросить поездку на прием за пределами нашей зоны обслуживания, нашим специалистам службы поддержки клиентов потребуется определенная информация. **Эта информация поможет нам определить, соответствует ли поездка правилам покрытия поездок за пределами зоны обслуживания, установленным Управлением здравоохранения штата Орегон. Мы попросим вас предоставить следующую информацию:**

- полный адрес пункта отправления и пункта назначения, включая номер квартиры, кабинета или офиса (при необходимости);

- название медицинского учреждения, имя медицинского работника и контактный номер телефона учреждения;
- причину обращения;
- дату и время приема;
- время, к которому вам необходимо прибыть (в некоторых случаях это может быть за день до запланированного приема);
- продолжительность пребывания;
- информацию о наличии средств передвижения или персонального помощника по уходу;
- тип транспорта, который вы запрашиваете (например, автомобильный транспорт, авиаперелет или возмещение расходов на топливо);
- надежный номер телефона для обратной связи.

После рассмотрения и проверки информации о поездке мы свяжемся с вами. Мы сообщим вам, одобрена ли поездка или в ее предоставлении отказано.

В случае одобрения поездки мы предоставим вам подробную информацию о транспортировке. Также, при необходимости, мы оформим для вас карту Focus Card для возмещения расходов. Для расчета времени в пути и расстояния между вашим домом и местом приема мы используем онлайн-карты, такие как Google Maps.

В некоторых случаях транспортировка за пределы района обслуживания может включать сочетание возмещения расходов и поездки на предоставленном транспортном средстве — в зависимости от вашей ситуации. Мы также можем предоставить средства для возмещения расходов на питание и проживание для вас и сопровождающего лица — человека, который едет с вами. Сообщите нам, если вам потребуются средства на питание или проживание, когда вы будете обращаться по поводу поездки за пределы района обслуживания. Подробнее о порядке возмещения расходов см. на с. 17.

## Возмещение расходов на питание

В некоторых случаях мы можем предоставить средства на питание, чтобы помочь покрыть расходы на питание во время поездки для получения медицинских услуг. Расходы на питание, как правило, утверждаются, если поездка осуществляется за пределы вашего местного района. В отдельных случаях расходы на питание могут быть утверждены и при других обстоятельствах.

Средства на питание могут быть предоставлены, если общая продолжительность поездки туда и обратно составляет четыре часа или более. Время вашей поездки также должно находиться на следующие периоды приема пищи.

- Завтрак: поездка начинается до 6:00.
- Обед: поездка охватывает весь период с 11:30 до 13:30.
- Ужин: поездка заканчивается после 18:30.

**Расходы на питание для участников программы (а также сопровождающих лиц, при наличии) возмещаются по следующим ставкам.**

- Полный день — 34 доллара США.
- Завтрак — 9 долларов США.
- Обед — 10 долларов США.
- Ужин — 15 долларов США.

Средства на питание предоставляются в фиксированном размере. Вам не требуется предоставлять чеки за питание.

**Примечание.** При обращении к нам для заказа поездки или запроса на возмещение расходов на пробег вы должны сообщить, что вам требуется помочь с покрытием расходов на питание. Если вы направляетесь в учреждение, где питание предоставляется, вы не имеете права на возмещение расходов на питание.

## **Возмещение расходов на проживание**

В некоторых случаях мы можем помочь с возмещением расходов на проживание. Проживание обычно утверждается, если вы выезжаете за пределы своего района для получения медицинских услуг. Мы можем утвердить проживание и в других случаях.

Размер возмещения расходов на проживание составляет 110 долларов США за ночь. Мы возмещаем расходы на проживание сопровождающих лиц только в том случае, если им предоставляется отдельный номер. Все расходы, превышающие сумму 110 долларов США, вы оплачиваете самостоятельно. Если вам одобрено возмещение расходов на проживание, планируйте размещение с учетом указанного лимита.

**Чтобы иметь право на возмещение расходов на проживание:**

- вы должны выехать до 5:00, чтобы успеть на прием, или вернуться домой после приема позднее 21:00

**ИЛИ**

- ваш поставщик медицинских услуг должен письменно уведомить нас о наличии у вас медицинской необходимости.

В любом случае вы должны предоставить название и адрес места проживания.

Для расчета времени в пути и расстояния между вашим домом и местом приема мы используем онлайн-карты, такие как Google Maps.

**Условия получения возмещения расходов на проживание**

- Для получения возмещения расходов на проживание необходимо направить по почте копию квитанции за проживание. Оригинал квитанции необходимо сохранить.
- Квитанция должна быть получена нами в течение 45 календарных дней после вашего приема у врача.

- В квитанции должны быть указаны имя и фамилия участника программы, направляющегося на прием.

**Если вы проживаете у друга или родственника, который находится недалеко от места приема, применяются следующие условия.**

- В таком случае может быть предоставлено возмещение транспортных расходов в пределах 20 миль ( $\approx 32$  км) в одну сторону от места проживания друга или родственника до места приема.
- Возмещение расходов на проживание в этом случае не предоставляется.
- При обращении к нам с запросом о таком виде возмещения расходов на топливо вам необходимо сообщить адрес места, где вы планируете проживать.

Если вы или участник программы, от имени которого вы звоните, не можете оплатить оставшуюся часть расходов, позвоните в Health Share и уточните возможные варианты.

## **Поездка с сопровождающим лицом**

Мы возмещаем расходы на питание или проживание для одного сопровождающего лица (человека, который сопровождает вас в поездке). В качестве сопровождающего лица могут выступать родители или другие лица, оказывающие помощь участникам программы. Мы возмещаем участникам программы расходы на сопровождающих лиц в следующих случаях:

- участник программы является несовершеннолетним и не может передвигаться без сопровождения;
- у участника программы имеется подписанная справка от поставщика медицинских услуг с объяснением необходимости сопровождения;
- по физическим или психическим причинам участник программы не может самостоятельно добраться до места приема;
- участник программы не может самостоятельно вернуться домой после приема, лечения или получения услуги.

В отдельных ситуациях мы можем принять решение о возмещении расходов на питание или проживание более чем для одного сопровождающего лица либо по причинам, отличным от перечисленных выше.

Если вы и (или) ваше сопровождающее лицо не можете оплатить расходы на питание и проживание до поездки, сообщите нам об этом заранее. Мы подберем для вас оптимальный вариант.

## **Экстренные ситуации**

**Если у вас возникла медицинская экстренная ситуация, обратитесь в службу 911 или попросите кого-нибудь доставить вас в ближайшее отделение неотложной помощи.**

Программа Ride to Care не предоставляет услуги экстренной транспортировки. Программа Ride to Care также не возмещает расходы на поездку в больницу для получения экстренной медицинской помощи.

Если во время поездки у вас возникла экстренная ситуация, немедленно сообщите об этом водителю. Водитель может обратиться в службу 911.

## Проверка водителей и безопасность транспортных средств

Мы проводим проверку наших водителей. Перед допуском к работе в рамках федеральных программ мы проводим проверку биографических данных, включая проверку на наличие судимостей, чтобы убедиться, что водители соответствуют требованиям федеральных программ. При приеме на работу к водителям предъявляются установленные требования, включая наличие водительского удостоверения с соответствующими категориями и отметками, если это необходимо. Водители и транспортные средства должны соответствовать требованиям местного, регионального и федерального законодательств в сфере транспорта.

Транспортные услуги предоставляются исключительно на транспортных средствах, соответствующих установленным стандартам безопасности и комфорта. Такие транспортные средства оснащены, в том числе, ремнями безопасности, огнетушителями и аптечками первой помощи. Транспортные средства являются свободными от табачного дыма и электронных сигарет (вейпов), проходят санитарную обработку, содержатся в чистоте, не имеют мусора и соответствуют всем местным требованиям к лицензированию и разрешениям. Это обеспечивает безопасность участников программы и соблюдение прав лиц с инвалидностью. Транспортные средства, предназначенные для перевозки инвалидных колясок или носилок, должны быть оснащены всем необходимым оборудованием для безопасной фиксации участников.

**Все транспортные средства должны быть оборудованы следующими средствами безопасности:**

- ремнями безопасности (для сидений);
- аптечкой первой помощи;
- огнетушителем;
- дорожными светоотражающими или предупреждающими устройствами;
- фонариком;
- при необходимости — устройствами для улучшения сцепления с дорогой, такими как цепи или зимние шины;
- одноразовыми перчатками.

**Транспортные средства также должны быть оснащены следующим дополнительным оборудованием:**

- зеркалами бокового и заднего вида;
- звуковым сигналом;
- исправными системами отопления, кондиционирования и вентиляции;
- исправными указателями поворота, фарами, задними фонарями и стеклоочистителями.

Если у вас есть замечания или сомнения относительно водителя или состояния транспортного средства, обратитесь в программу Ride to Care.

## План действий на случай неблагоприятных погодных условий

У нас есть план действий на случай, если вам потребуется критически важная медицинская помощь во время экстремальных погодных условий. Критически важная медицинская помощь включает почечный диализ, инфузии химиотерапии и другие виды лечения. Неблагоприятные погодные условия включают экстремальную жару, экстремальный холод, наводнения, предупреждения о торнадо, сильные снегопады, обледенение дорог и другие погодные явления.

Если условия являются небезопасными или у нас ограничены доступные ресурсы, мы можем ограничить количество поездок. В таких случаях мы сосредотачиваемся на предоставлении критически важной медицинской помощи. Поездки на плановые приемы могут быть отменены.

## Ваши права и обязанности

**Пассажиры, пользующиеся программой Ride to Care, имеют право:**

- получать безопасный и надежный транспорт, соответствующий их потребностям;
- пользоваться услугами устного перевода;
- получать материалы на языке или в формате, соответствующих их потребностям;
- не подвергаться дискриминации со стороны водителей, персонала или других пассажиров программы Ride to Care;
- при необходимости брать с собой служебное животное или помощника по уходу (если вы планируете взять с собой служебное животное или сопровождающее лицо, сообщите об этом в колл-центр);
- при необходимости брать с собой несколько личных вещей, но не слишком много. Например, вы можете взять с собой:
  - три пакета с продуктами,
  - одну коробку с продуктами,
  - два предмета ручной клади;
- находиться во время поездки в выбранном вами средстве передвижения (например, в скутере);
- обращаться за помощью с ремнями безопасности или удлинителем ремня безопасности;
- получать услуги своевременно;
- выражать благодарность или подавать жалобы по поводу обслуживания;
- подать апелляцию и (или) запросить слушание, если вы считаете, что вам несправедливо отказали в обслуживании;
- получить письменное уведомление в случае отказа в организации поездки.

## **Мы ожидаем, что пассажиры, пользующиеся программой Ride to Care, будут:**

- относиться с уважением ко всем сотрудникам программы Ride to Care, водителям и другим пассажирам. Оскорбительная, агрессивная или запугивающая речь либо поведение не допускаются;
- забирать все свои личные вещи при выходе из транспортного средства, даже если предполагается, что тот же водитель заберет их обратно. Перед выходом следует проверить сиденье и пол вокруг себя;
- всегда держать служебных животных под контролем. Служебным животным запрещено размещаться на пассажирских сиденьях;
- держать животных эмоциональной поддержки или домашних животных в закрытом переносном контейнере;
- заранее сообщать, если требуется изменить или отменить поездку. Позвоните в Ride to Care по номеру 503-416-3955 или 855-321-4899 как можно раньше;
- сообщать в колл-центр, если требуется дополнительная остановка, например для посещения аптеки. Договориться об остановке следует заранее. Водители выполняют только предварительно одобренные остановки;
- быть готовыми к посадке в указанное программой Ride to Care время. Пунктуальность помогает всем придерживаться графика: вам, водителю и другим пассажирам;
- не находиться под воздействием наркотических веществ или алкоголя и не употреблять их в транспортных средствах Ride to Care;
- не курить и не использовать электронные сигареты в транспортных средствах Ride to Care, рядом с ними или рядом с водителями. При курении или использовании электронных сигарет следует находиться на расстоянии не менее 25 футов от транспортного средства;
- не участвовать в незаконной деятельности в транспортных средствах Ride to Care, рядом с ними, с водителями или другими участниками программы;
- использовать ремни безопасности в соответствии с законодательством штата Орегон;
- соблюдать дополнительные правила в случае чрезвычайной ситуации в сфере общественного здравоохранения, включая требования по использованию средств индивидуальной защиты;
- не допускать дискриминационной, оскорбительной, агрессивной или запугивающей речи либо поведения;
- иметь при себе детское автокресло соответствующего размера для каждого ребенка, путешествующего с ними; самостоятельно устанавливать детское автокресло и обеспечивать надлежащую фиксацию ребенка. По завершении каждой поездки детское автокресло необходимо забрать из транспортного средства;
- хранить еду и напитки в закрытых контейнерах и не употреблять их в транспортном средстве. Небольшой перекус может быть разрешен, если он необходим для контроля состояния здоровья;
- заранее планировать поездку и брать с собой еду и лекарства на случай длительных поездок или непредвиденных задержек;

- предоставлять программе Ride to Care и поставщикам транспортных услуг точную и достоверную информацию. Это способствует повышению качества получаемых услуг;
- не давать водителям чаевые и не преподносить подарки.

Если необходимо сделать остановку возле аптеки или в другом месте, такая остановка должна быть предварительно согласована. Водители имеют право выполнять только те остановки, которые были предварительно одобрены нами.

## Изменение условий предоставления услуг

У некоторых участников программы могут быть особые состояния или потребности. К ним могут относиться физические нарушения или нарушения психического и поведенческого здоровья. В таких случаях услуги NEMT приводятся в соответствие с требованиями OAR 410-141-3955. Такие изменения считаются изменением условий предоставления услуг. Изменение условий предоставления услуг — это внесенное программой Ride to Care изменение параметров транспортного обслуживания. Оно может носить краткосрочный или долгосрочный характер в зависимости от конкретной ситуации.

Мы можем скорректировать условия предоставления услуг для пассажиров, которые имеют медицинские состояния или демонстрируют поведение, представляющее прямую угрозу либо риск для безопасности водителя или других лиц во время поездки.

**К рискам для безопасности относятся, в частности, следующие действия:**

- угрозы в адрес водителя;
- угрозы в адрес других пассажиров, находящихся в транспортном средстве;
- создание ситуаций, при которых кто-либо из находящихся в транспортном средстве подвергается риску причинения вреда.

В отношении пассажиров, злоупотребляющих услугами программы, также может быть применено изменение условий предоставления услуг. Условия предоставления услуг могут быть изменены и в тех случаях, когда поведение пассажира приводит к отказу медицинских учреждений в оказании услуг по причинам, связанным с транспортировкой. Кроме того, условия предоставления услуг могут быть изменены, если пассажир часто отменяет поездки либо не является в назначенное время.

В случае изменения условий предоставления услуг вы получите письменное уведомление и мы дополнитель но свяжемся с вами. Мы подберем альтернативные варианты, чтобы помочь вам добраться до места оказания медицинской помощи. Изменение условий предоставления услуг может предусматривать, в частности, обязанность пользоваться услугами определенного перевозчика, использование общественного транспорта вместо автомобильных поездок, предварительное подтверждение поездок, а также поездки в сопровождении персонального помощника по уходу (PCA) и другие меры.

# Выставление счетов

Ни мы, ни организация Health Share не вправе выставлять вам счета за транспортировку к медицинским услугам или обратно даже в случае, если Управление здравоохранения штата Орегон (ОНА) не возмещает нам расходы по таким услугам. Если вы получили счет, незамедлительно свяжитесь с нами или с организацией Health Share.

## Переплаты

В отдельных случаях сумма выплаченного вам возмещения может превышать подлежащую выплате. Такая ситуация считается переплатой. Переплата может возникнуть в следующих случаях:

- вам были возмещены расходы, которые ранее уже были возмещены другим агентством или из иного источника;
- поставщик транспортных услуг, питания или проживания получил оплату напрямую, при этом вам также было выплачено возмещение по тем же расходам;
- вам была произведена выплата за поездку на прием, однако:
  - денежные средства не были использованы;
  - денежные средства были использованы не по назначению;
  - вы не явились на прием;
  - поездка была совершена совместно с другим участником программы, которому также были возмещены расходы;
- вам были предоставлены проездные билеты на общественный транспорт, которые были проданы либо переданы другому лицу.

В случае возникновения любой из указанных переплат мы вправе взыскать с вас сумму излишне выплаченных средств.

# Жалобы, отзывы, отказы и апелляции

## Жалобы и отзывы

Поставщики медицинских и транспортных услуг организации Health Share стремятся обеспечить вам максимально качественное обслуживание. Если у вас есть жалоба на любой аспект предоставляемых транспортных услуг, вы можете сообщить об этом, позвонив или написав нам либо в организацию Health Share.

Вы имеете право подать жалобу в отношении любого аспекта наших услуг, процессов или поездок. Жалоба означает, что вы остались недовольны предоставленной услугой. Наша команда приложит все усилия для рассмотрения вашей ситуации и устранения возникших проблем.

**Жалобы могут касаться, в частности, следующих вопросов:**

- отказа в предоставлении услуги;
- безопасности водителя или транспортного средства;

- качества получаемой услуги;
- грубого или некорректного поведения водителя либо сотрудника;
- того, был ли предоставлен соответствующий тип обслуживания;
- доступа к услугам;
- ваших прав как потребителя.

Подача жалобы не оказывает негативного влияния на предоставление вам услуг НЕМТ. Для нас важно получать и рассматривать жалобы, чтобы мы могли повышать качество предоставляемых услуг.

Вы можете подать жалобу, позвонив в программу Ride to Care в рабочее время. Мы также приветствуем и другие виды обратной связи.

В течение пяти рабочих дней с момента получения вашей жалобы программа Ride to Care направит вам письменное решение либо письмо с разъяснением о необходимости дополнительного времени для рассмотрения вопроса.

Окончательный ответ будет предоставлен вам в течение 30 календарных дней.

**Если вам требуется помочь в заполнении форм или разъяснение дальнейших шагов, сообщите нам об этом.** Организация Health Share может оказать вам помощь. Вы можете связаться со службой поддержки клиентов Health Share по телефону 503-416-8090, по бесплатному номеру 888-519-3845 или по телетайпу 711.

**Вы также можете:**

- обратиться напрямую к вашему поставщику медицинских услуг, чтобы обсудить возникшие вопросы;
- подать жалобу в службу поддержки клиентов ОНР; позвонить в ОНР по бесплатному номеру 800-273-0557;
- подать жалобу омбудсмену Управления здравоохранения штата Орегон; позвонив в ОНА по бесплатному номеру 877-642-0450 или по телетайпу 711.

Ваш уполномоченный представитель (лицо, которому вы предоставили такое право) может подать жалобу от вашего имени. В отдельных случаях вам может потребоваться уведомить оператора программы Ride to Care о том, что вы разрешаете уполномоченному представителю подать жалобу. Это можно сделать, направив письменное уведомление или связавшись с нами по телефону.

Ни мы, ни организация Health Share не будем препятствовать вам в подаче жалоб или претензий, которые вы подавали ранее. Мы также не будем препятствовать вам в подаче или повторной подаче той же жалобы или претензии нам и организации Health Share.

**Программа Ride to Care, а также ее подрядчики, субподрядчики и участвующие поставщики услуг не могут:**

- препятствовать участнику в использовании любого этапа процесса подачи жалобы или апелляции либо применять карательные меры в отношении поставщика услуг, который запрашивает ускоренное рассмотрение или поддерживает апелляцию участника;
- поощрять отзыв уже поданной жалобы, апелляции или назначенного слушания;

- использовать факт подачи жалобы, апелляции или проведения слушания, а также их результат, в качестве основания для применения мер в отношении участника либо для запроса о его исключении из программы.

## Отказы и апелляции

Если вы считаете, что в предоставлении услуги вам было отказано несправедливо, вы имеете право подать апелляцию, запросить проведение слушания или воспользоваться обоими вариантами. В случае отказа в предоставлении услуги мы устно сообщим вам причину принятого решения. Кроме того, вам будет направлено письменное уведомление об отрицательном решении по льготе (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD). Перед направлением письма NOABD, если первоначальный специалист отклонил поездку, решение подлежит дополнительной проверке другим сотрудником.

Ride to Care направит вам письмо NOABD в течение 72 часов с момента принятия решения об отказе. В случае отказа по запросу на возмещение расходов письмо NOABD будет направлено в течение 14 дней с даты принятия решения. Мы также направим копию поставщику услуг или другому третьему лицу, с которым у вас была назначена встреча, если именно они организовали поездку для вас. Более подробную информацию о ваших правах вы найдете в разделе «Права и обязанности» на с. 28–30. Дополнительная информация также содержится в вашем Руководстве участника программы.

Вам следует всегда в первую очередь пытаться решать возникающие вопросы напрямую через нас. Однако, если мы не сможем урегулировать ваш вопрос, вы можете обратиться в службу поддержки клиентов Health Share по телефону 503-416-8090 либо в службу поддержки участников Управления здравоохранения штата Орегон по телефону 800-273-0557.

Если мы откажем в предоставлении, приостановим или сократим услуги NEMT, которые вы запросили, либо которые были запрошены от вашего имени вашим поставщиком медицинских услуг, мы направим вам письмо NOABD в течение 72 часов (14 дней — для запросов на возмещение расходов) либо как можно скорее до вступления изменений в силу. В уведомлении будет указана причина принятого решения.

В письме также будет разъяснено, как вы можете обжаловать это решение (при желании). Следуйте инструкциям, указанным в письме NOABD, чтобы начать процесс апелляции через Health Share. Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты, указанной в письме NOABD. Вы также имеете право подать запрос на ускоренное рассмотрение вашей апелляции. В поддержку вашей апелляции вы имеете право предоставить информацию и свидетельские показания (доказательства) лично либо в письменной форме. Вы также можете предоставить юридические аргументы и факты лично либо в письменной форме. Это необходимо сделать в сроки, установленные для подачи апелляции.

Если вы решите подать апелляцию, ее рассмотрят медицинские специалисты, обладающие клинической или программной экспертизой, применимой к данной ситуации. Health Share направит вам уведомление о решении по апелляции (Notice of Appeal Resolution, NOAR) в сроки, соответствующие состоянию вашего здоровья. В любом случае уведомление будет направлено не позднее чем через 16 дней с даты вашего обращения. Если Health Share потребуется дополнительное время, вам будет направлено соответствующее письмо. Такой дополнительный срок может составлять до 14 дней.

Если организация Health Share не рассмотрит вашу апелляцию в течение 16 дней либо в течение продленного срока рассмотрения апелляции, это означает, что процесс апелляции считается исчерпанным. В таком случае вы можете подать заявление о проведении административного слушания. Вы также можете запросить проведение слушания, если не согласны с решением Health Share по апелляции.

Вам не требуется подавать жалобу или апелляцию самостоятельно. При желании уполномоченный (утвержденный) представитель может подать их от вашего имени.

Вы можете продолжать получать услугу, которая была начата до принятия нами решения об отказе в предоставлении, прекращении или сокращении такой услуги.

**Для получения дополнительной информации о системах рассмотрения жалоб и апелляций, а также о соответствующих политиках и процедурах позвоните в организацию Health Share.**

**Телефон:** 503-416-8090

**Бесплатная линия:** 888-519-3845 или ТTY 711

Вы также можете получить бесплатную юридическую помощь через Legal Aid Services Oregon Law Center. Для получения дополнительной информации обратитесь на горячую линию по вопросам государственных льгот по телефону 800-520-5292 или по телетайпу 711.

## **Сообщения о мошенничестве, растратах и злоупотреблении**

Программа Ride to Care поддерживает организацию Health Share, помогая обеспечивать целевое и эффективное использование средств, выделяемых на здравоохранение, для поддержания здоровья и благополучия наших участников. Для этого нам необходима ваша помощь.

Если вы считаете, что имели место мошенничество, растрата или злоупотребление, сообщите об этом как можно скорее. Это можно сделать анонимно. Закон о добровольных информаторах защищает права лиц, которые сообщают о случаях мошенничества, растратах и злоупотреблении. Подача такого сообщения не повлияет на ваш доступ к услугам НЕМТ. Преследование, запугивание или дискриминация в отношении лиц, сообщающих о мошенничестве, растратах или злоупотреблении, являются незаконными.

**Мошенничество в рамках программы Medicaid является нарушением закона, и оператор программы Ride to Care относится к таким случаям со всей серьезностью.**

**Примерами мошенничества, растрат и злоупотреблений со стороны поставщиков услуг может быть следующее:**

- взимание поставщиком транспортных услуг платы за услугу, покрываемую программой Ride to Care;
- использование поставщиком транспортных услуг неутвержденного транспортного средства или водителя для организации вашей поездки.

**Примерами мошенничества, растрат и злоупотреблений со стороны участников программы может быть следующее:**

- получение компенсации за пробег при одновременном использовании транспортного средства, предоставленного для поездки;
- использование услуг NEMT для доступа к услугам, не покрываемым планом медицинского обслуживания;
- предоставление недостоверных документов для возмещения расходов.

**Программа Ride to Care привержена предотвращению мошенничества, растрат и злоупотреблений. Мы обязуемся следовать всем соответствующим законам, включая Закон о фальсифицированных заявках штата и Федеральный закон о фальсифицированных заявках.**

## **Как подать сообщение о мошенничестве, растратах и злоупотреблении**

Свяжитесь непосредственно с организацией Health Share. Позвоните, подайте заявление онлайн или направьте письменное обращение напрямую.

**Телефон:** 503-416-1459 или TTY 711

**Адрес эл. почты:** [info@healthshareoregon.org](mailto:info@healthshareoregon.org)

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

При желании вы также можете подать анонимное сообщение, позвонив в систему Ethics Point по номеру 888-331-6524 либо заполнив форму на сайте [ethicspoint.com](http://ethicspoint.com)

**ИЛИ**

Сообщить о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях со стороны участников программы можно, позвонив, отправив факс или направив письменное обращение по адресу:

### **ODHS Fraud Investigation Unit**

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Горячая линия: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Факс: 503-373-1525 Attn: Hotline

Веб-сайт: [oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx](http://oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx)

ИЛИ (специально для поставщиков)

### **OHA Office of Program Integrity (OPI)**

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

Горячая линия: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Конфиденциальный адрес эл. почты: [OPI.Referrals@oha.oregon.gov](mailto:OPI.Referrals@oha.oregon.gov)

Веб-сайт: [oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx](http://oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx)

ИЛИ

**Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)**

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Телефон: 971-673-1880

Факс: 971-673-1890

**Чтобы сообщить о мошенничестве онлайн, перейдите по ссылке [oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx](http://oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx).**

# Работаем над удовлетворением ваших потребностей

Как связаны между собой программа Ride to Care, ваши поставщики медицинских услуг и Управление здравоохранения штата Орегон



## Управление здравоохранения штата Орегон (ОНА)

осуществляет администрирование программы Medicaid для всего штата Орегон, которая называется Oregon Health Plan (OHP). Неэкстренная медицинская транспортировка (NEMT) является льготой, покрываемой ОНР.

**Health Share of Oregon (HSO)** является организацией по координации медицинского обслуживания (Coordinated Care Organization, CCO). Health Share of Oregon работает под руководством ОНА и обслуживает участников OHP в трех округах (Клакамас, Малтнома и Вашингтон).

**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/ PacificSource, OHSU и Providence Health & Services** — это страховые организации, работающие в трех округах и помогающие Health Share CCO предоставлять медицинскую помощь. Через свои службы поддержки клиентов и команды по координации медицинской помощи они помогают обеспечить вам доступ к физической, стоматологической и психиатрической помощи, а также к лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Услуги транспортировки покрываются этими планами медицинского обслуживания.

**Ride to Care** помогает вам добраться до медицинских приемов и получить услуги, покрываемые Health Share. Ride to Care будет работать с вами, чтобы подобрать услугу NEMT, наилучшим образом соответствующую вашим потребностям. Это может быть оплата проезда на общественном транспорте, возмещение расходов за пробег или поездки на предоставленном транспортном средстве. Ride to Care также может связаться с вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы убедиться, что вы направляйтесь на прием для получения услуг, покрываемых Medicaid.

**Вашим основным лечащим врачом (Primary Care Provider, PCP)** может быть врач, практикующая медсестра, помощник врача или натуropат. Они координируют ваше лечение с CareOregon и другими членами медицинской команды, такими как стоматологи, психиатры, фармацевты и другие специалисты. Ваш PCP или другие поставщики медицинских услуг также могут помочь вам организовать транспорт.

## Примечания



**503-416-3955 или бесплатная линия 855-321-4899**

**с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу**

**[ridetocare.com](http://ridetocare.com)**